



Santé à domicile
Ontario

GUIDE DES SERVICES DE SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE



Sans frais : 310-2222 www.ontariosanteadomicile.ca

AU SUJET DE SANTÉ À DOMICILE ONTARIO

Nous sommes là pour vous aider. Chaque mois, Santé à domicile Ontario coordonne des soins à domicile et en milieu communautaire pour plus de 400 000 patients, partout dans la province.

Notre mission consiste à aider tous les gens à être en meilleure santé à la maison en leur offrant des soins interconnectés, pratiques, accessibles et centrés sur le patient.

Nous évaluons les besoins des patients en matière de soins et fournissons des services à domicile et en milieu communautaire pour favoriser votre santé et votre bien-être. Nous assurons aussi l'accès à d'autres services communautaires et le renvoi vers ceux-ci, et nous gérons le processus de placement en foyer de soins de longue durée de l'Ontario.

Nous collaborons avec les équipes Santé Ontario, les fournisseurs de soins primaires, les hôpitaux et beaucoup d'autres partenaires du système de santé afin d'assurer la planification et la prestation de soins intégrés de haute qualité.

Les services, le soutien et les conseils que nous offrons permettent aux patients, à leur famille et à leurs soignants, selon le cas, de :

- Rester à la maison en toute sécurité avec le soutien de professionnels de la santé et d'autres professionnels
- Se rétablir à la maison après un séjour à l'hôpital
- Trouver un médecin de famille ou une infirmière praticienne
- Trouver des services dans la communauté qui favorisent la santé et l'autonomie
- Trouver des services de soutien et des soins de relève
- Faire la transition vers les soins de longue durée ou les logements avec services de soutien
- Mourir avec dignité, dans le milieu de leur choix

Le présent livret est un guide des services de soins à domicile et en milieu communautaire que nous offrons et comprend d'autres renseignements importants sur vos soins. Nous encourageons les patients à les transmettre aux membres de la famille ou aux soignants qui participent à la prestation de leurs soins.



TABLE DES MATIÈRES

Au sujet de Santé à domicile Ontario	3
Équipe des Services aux patients	4
Comment nous coordonnons les soins	5
Nos services de soins à domicile et en milieu communautaire	5
Déclaration des droits des patients	8
Responsabilités des patients	9
Votre santé, votre sécurité	9
Préparation aux situations d'urgence	11
Sécurité des médicaments et ce que vous devez savoir	11
Protection de votre vie privée	13
Parlez-nous un peu de votre expérience	14

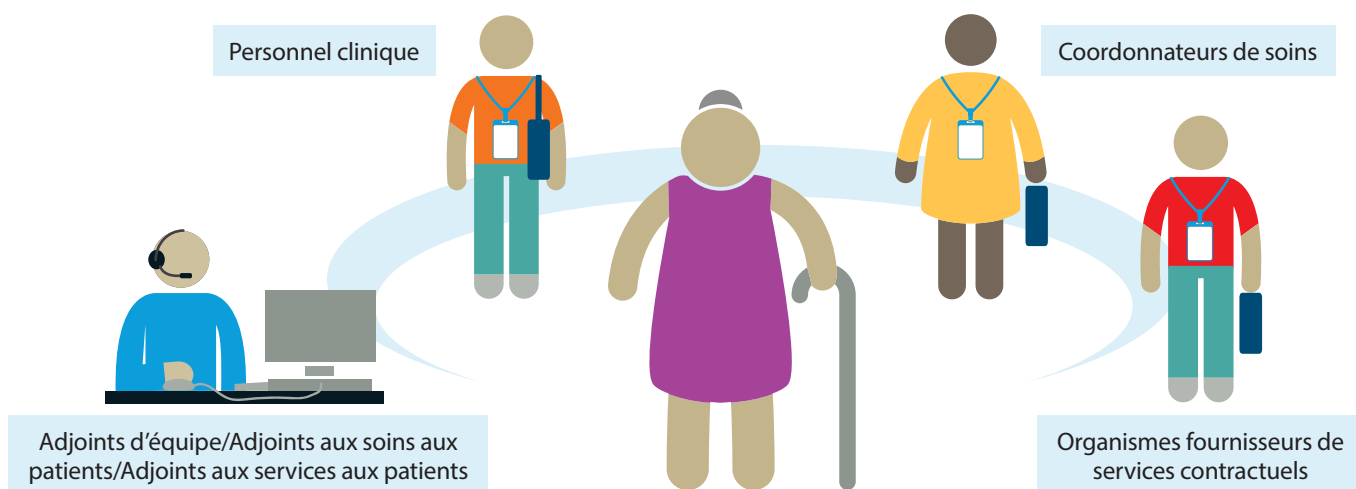
ÉQUIPE DES SERVICES AUX PATIENTS

L'équipe des Services aux patients de Santé à domicile Ontario comprend des coordonnateurs de soins, des adjoints d'équipe, des adjoints aux soins aux patients, des adjoints aux services aux patients et du personnel clinique qui collaborent avec vous, votre famille et vos soignants pour s'assurer que vous recevez les soins et le soutien dont vous avez besoin. L'équipe des Services aux patients travaille en étroite collaboration avec nos organismes fournisseurs de services sous contrat, qui sont chargés de fournir les services prévus dans votre plan de soins. L'équipe des Services aux patients reste aussi en communication avec votre fournisseur de soins primaires au besoin pour s'assurer qu'il est au courant du plan de soins.

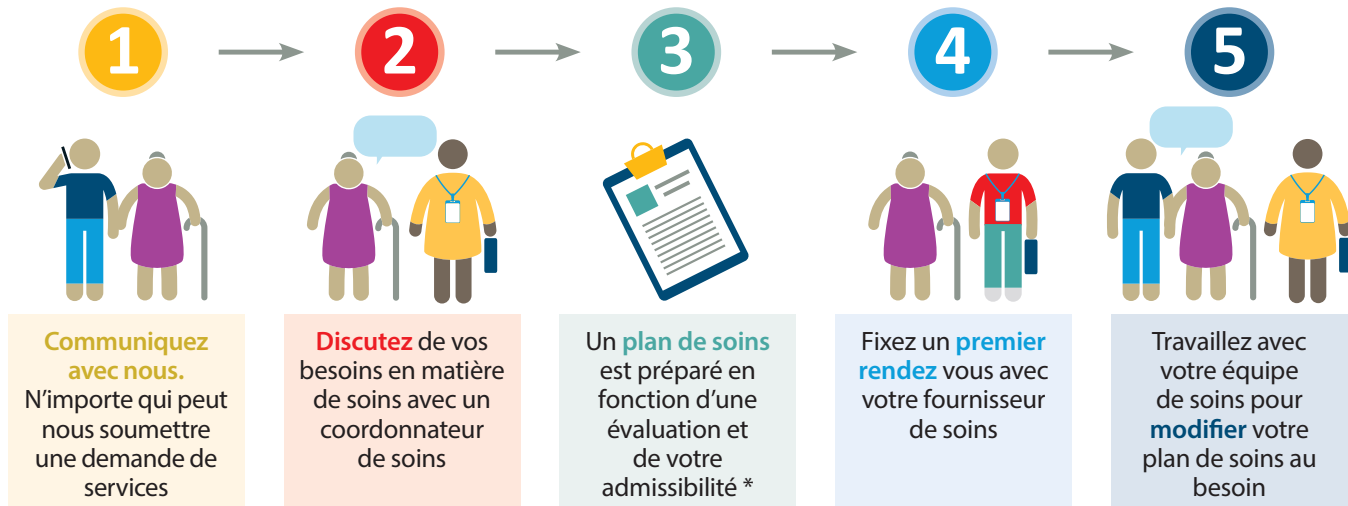
Soutien de la diversité dans notre population de patients

En tant qu'agence de la Couronne du gouvernement de l'Ontario, nous sommes déterminés à offrir activement nos services dans les deux langues officielles et à fournir des soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité à la population francophone, conformément à la *Loi de 1990 sur les services en français* de l'Ontario et aux règlements de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*. Nous nous efforçons aussi de soutenir la diversité dans notre population de patients en fournissant des renseignements dans d'autres langues, sur demande, et en faisant appel à des services d'interprétation au besoin.

- Les coordonnateurs de soins travaillent directement avec vous, votre famille et vos soignants pour coordonner vos soins et élaborer un plan de soins adapté à vos besoins.
- Les adjoints d'équipe, adjoints aux soins aux patients et adjoints aux services aux patients appuient les coordonnateurs de soins en fixant les dates de visites et en communiquant avec les patients, les fournisseurs de services et autres personnes au besoin.
- Le personnel clinique fournit des soins directs aux patients dans le cadre de nos programmes de soins en milieu clinique spécialisés. Il mise sur ses connaissances spécialisées, ses compétences et son jugement pour améliorer la santé et le bien être des patients.
- Les organismes fournisseurs de services sous contrat fournissent des soins aux patients, notamment des soins infirmiers ainsi que des services de soutien à la personne, d'ergothérapie et de physiothérapie.



COMMENT NOUS COORDONNONS LES SOINS



*Si vous n'êtes pas admissible aux services de soins à domicile et en milieu communautaire, le coordonnateur de soins vous expliquera pourquoi et vous aidera à trouver d'autres solutions pour répondre à vos besoins. Il vous mettra aussi en rapport avec les services communautaires qui vous conviennent, comme les services de livraison de repas, les services de visites amicales et les programmes de jour pour adultes.

NOS SERVICES DE SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Nous offrons une vaste gamme de services et de ressources en matière de soins de santé afin d'appuyer les gens à la maison, à l'école et dans la communauté. Nos services de soins à domicile et en milieu communautaire sont couverts par l'Assurance santé de l'Ontario. En fonction de votre évaluation, nous pouvons vous offrir les services suivants, qui sont fournis par des fournisseurs de services sous contrat :

- Soins infirmiers
- Soutien à la personne (par exemple le bain et l'habillage)
- Physiothérapie
- Ergothérapie
- Orthophonie
- Fournitures et équipements médicaux (des frais de location supplémentaires peuvent être exigés)
- Travail social
- Counseling en matière de nutrition
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Autres programmes et services de soins infirmiers spécialisés, au besoin

Un coordonnateur de soins peut vous fournir des renseignements supplémentaires et répondre aux questions que vous et votre famille pourriez avoir au sujet de nos services et de vos soins.

Qu'est-ce qu'un coordonnateur de soins?

Les coordonnateurs de soins de Santé à domicile Ontario sont votre principal point de contact lorsque vous recevez des soins dans la communauté, à la maison et même si vous retournez à l'hôpital. Bienveillants et bien informés, nos employés sont membres d'une profession de la santé réglementée et comprennent des infirmières, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux ou autres professionnels de la santé qui travaillent directement avec vous, votre famille et vos soignants pour préparer un plan de soins adapté à vos besoins en matière de soins. Grâce à notre expertise, à notre processus d'évaluation exhaustif et aux solides partenariats communautaires que nous avons établis, nous pouvons vous appuyer tout au long de votre parcours de soins de santé.



Renseignements et renvois

Nous sommes une source de renseignements et nous pouvons vous renseigner sur d'autres services et programmes offerts dans votre communauté. Si vous n'êtes pas admissible à nos services ou si vous avez besoin de soutien que nous ne sommes pas en mesure de vous offrir, nous pouvons vous mettre en rapport avec d'autres services communautaires de soutien, notamment les services de livraison de repas, les programmes de jour pour adultes, les services de transport, les services de soutien aux soignants et les services de relève, entre autres.

lignesanté.ca

Le site Web lignesanté.ca fournit des renseignements précis et à jour sur les services de santé et les services communautaires offerts aux patients, aux médecins et aux fournisseurs de soins de santé partout en Ontario. Consultez le site Web lignesanté.ca pour trouver des services de santé et des services communautaires offerts près de chez vous.

Cliniques de soins infirmiers communautaires

Santé à domicile Ontario offre des services de soins infirmiers, comme le traitement des plaies et la thérapie intraveineuse, dans des cliniques de soins infirmiers. Si votre coordonnateur de soins détermine que vous avez besoin de soins infirmiers et si vous pouvez accéder aux services communautaires, vous recevrez vos soins dans l'une de nos cliniques.

Les visites aux cliniques de soins infirmiers communautaires se font par rendez-vous seulement et sont différentes des visites à une clinique médicale sans rendez-vous. Situées partout en Ontario, nos cliniques vous offrent une certaine flexibilité; les patients peuvent recevoir leurs soins à une heure et à un endroit qui leur conviennent, et établir un horaire qui répond le mieux à leurs besoins personnels. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web ontariosanteadomicile.ca. Si votre situation change ou vous n'êtes plus en mesure de vous rendre à une clinique, veuillez discuter d'autres options avec votre coordonnateur de soins.

Services de placement et solutions de rechange aux soins à domicile

Santé à domicile Ontario peut vous aider à comprendre vos options en matière de soins de longue durée. Nous pouvons faire les arrangements nécessaires pour que vous puissiez recevoir des soins de relève de courte durée et des soins de convalescence. Si vous ne pouvez plus gérer votre situation à la maison, nous pouvons aussi vous aider à soumettre une demande de placement en foyer de soins de longue durée.

Santé à domicile Ontario s'occupe de traiter toutes les demandes de placement en foyer de soins de longue durée en Ontario, y compris l'admission. Avant d'être admis dans un foyer de soins de longue durée dans votre région ou n'importe où en Ontario, un coordonnateur de soins ou un coordonnateur de placement peut :

- Fournir des renseignements sur les foyers de soins de longue durée
- Déterminer votre admissibilité à un placement
- Aider tout au long du processus de demande et d'admission

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Guide des placements dans les foyers de soins de longue durée](#).

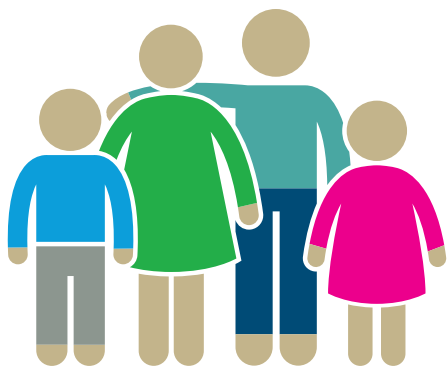
Services à l'enfance et à la jeunesse

Santé à domicile Ontario peut fournir des services aux enfants et aux jeunes à la maison ou à l'école, notamment des soins infirmiers aux enfants et aux jeunes ayant des problèmes de santé mentale et de dépendance. Le programme de Services auxiliaires de santé dans les écoles offre des services aux élèves de 21 ans ou moins ayant besoin de soins médicaux ou de services de réadaptation qui dépassent les capacités et les responsabilités du personnel de l'école. Grâce à ce programme, les élèves ayant de tels besoins peuvent fréquenter l'école avec leurs pairs.

Des services à domicile, notamment des services médicaux et des services de réadaptation, sont offerts aux enfants et aux jeunes et peuvent comprendre les suivants : soins infirmiers, ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, nutrition, services sociaux, services de soutien à la personne, fournitures médicales, équipement médical et carte de paiement des médicaments.

Les coordonnateurs de soins aident les enfants et leur famille à faire la transition vers les services pour adultes.

*Pour obtenir des services locaux pour enfants et jeunes dans la région de Champlain, veuillez communiquer avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario à l'adresse cheo.on.ca.



Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les programmes et les services, notamment sur l'aide à la vie autonome, les soins palliatifs et d'autres programmes et services de soins infirmiers spécialisés, visitez notre site Web à l'adresse ontariosanteadomicile.ca.

Avez-vous besoin d'un médecin de famille?

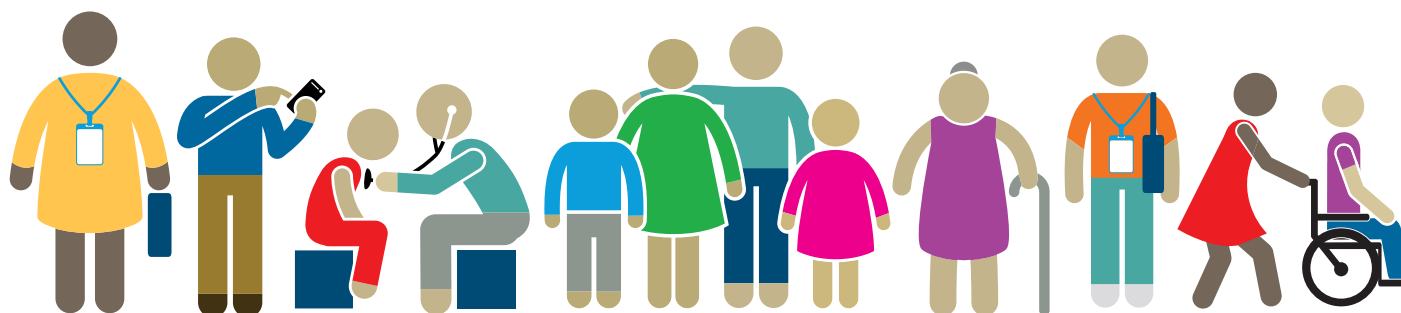
Nous offrons un programme conçu pour aider les personnes qui n'ont pas de médecin de famille ou d'infirmière praticienne. Nous utilisons vos renseignements pour vous jumeler aux médecins ou aux infirmières praticiennes qui acceptent de nouveaux patients dans votre région.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez composer le 811 ou visiter le site Web ontario.ca/fr/page/trouver-un-medecin-de-famille-ou-une-infirmiere-praticienne.



Ontario  **Health811**

Santé811 permet aux gens de recevoir des conseils santé jour et nuit, sept jours par semaine. Vous pouvez communiquer en toute confidentialité avec une infirmière autorisée par téléphone ou en ligne en composant le 811 ou en visitant le site Web ontario.ca/Santé811 afin de discuter de questions de santé non urgentes, d'obtenir des conseils, de recevoir de l'aide pour naviguer dans le système de santé et de savoir comment soumettre une demande de services. Le service Santé811 comprend aussi une fonction de recherche facile à utiliser qui permet aux gens de trouver des services de santé près de leur domicile, notamment des centres de santé communautaires, des cliniques sans rendez-vous et des services de soutien en santé mentale.



DÉCLARATION DES DROITS DES PATIENTS

En tant que patient, membre de la famille, mandataire spécial ou soignant, vous avez le droit de vous attendre à ce que chaque employé, membre du conseil d'administration et fournisseur de services de santé retenu sous contrat de Santé à domicile Ontario s'engage à respecter et à promouvoir vos droits, qui sont les suivants :

Être traité avec respect, sans crainte de mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal ou financier.

Être traité d'une manière qui respecte votre dignité et votre vie privée et qui favorise votre autonomie et votre participation à la prise de décisions.

Être traité d'une manière qui tient compte de votre individualité ainsi que de vos besoins et préférences, notamment vos préférences fondées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.

Recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire sans discrimination conformément au Code des droits de la personne ou à la Charte canadienne des droits et libertés.

Pour les patients des Premières Nations, des Métis ou des Inuits, recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire d'une manière sécuritaire sur le plan culturel.

Recevoir des renseignements clairs sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, dans un format qui vous est accessible.

Participer à l'évaluation et à la réévaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration et à la révision de votre plan de soins.

Désigner une personne pour vous accompagner durant les évaluations, et participer à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de votre plan de soins.

Recevoir l'aide nécessaire pour coordonner vos services.

Donner ou refuser votre consentement à la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Soulever vos préoccupations ou recommander des changements concernant les services que vous recevez ainsi que les politiques et décisions qui touchent vos intérêts, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles.

Être informé des lois, des règles et des politiques concernant la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire, notamment la présente Déclaration des droits du patient, et être informé par écrit des procédures à suivre pour déposer des plaintes au sujet des services que vous recevez.

RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Vos responsabilités en tant que patient recevant des services de Santé à domicile Ontario, membre de la famille, mandataire spécial ou soignant sont les suivantes :

1. Traiter les employés de Santé à domicile Ontario et les fournisseurs de services avec courtoisie et respect, sans discrimination, harcèlement ou actes de violence (par exemple, cris, injures et menaces). Santé à domicile Ontario n'accepte aucune forme de discrimination qui porte atteinte aux droits et à la sécurité des employés.
2. Assurer la sécurité du milieu de travail pour les employés de Santé à domicile Ontario et des fournisseurs de services par les moyens suivants :
 - Fournir un milieu sans fumée et vapotage
 - S'assurer que les animaux de compagnie sont attachés ou dans une autre pièce durant les visites
 - S'assurer que les allées menant à votre résidence sont bien éclairées et dégagées de glace et de neige
 - S'assurer de ranger tout article illégal ou potentiellement dangereux (notamment les armes)
3. Participer à l'élaboration de votre plan de services
4. Informer votre coordonnateur de soins ou le personnel infirmier clinicien en soins directs de tout changement concernant votre état de santé ou votre système de soutien
5. Être disponible et prêt à recevoir les services
6. Informer votre coordonnateur de soins, le personnel infirmier clinicien en soins directs ou le fournisseur de services à l'avance si vous n'êtes pas en mesure de recevoir les services
7. Nous informer de tout changement concernant vos coordonnées ou le lieu du traitement
8. Travailler avec votre coordonnateur de soins et vos fournisseurs de services pour cerner et régler les préoccupations relatives à vos soins

VOTRE SANTÉ, VOTRE SÉCURITÉ

Nous voulons garantir la sécurité et la santé de nos patients, que nous effectuions une visite à votre domicile, que nous organisions des services pour vous avec nos fournisseurs de santé ou que vous vous rendiez à une clinique de soins infirmiers. Ainsi, nous avons mis en place des procédures pour que vous sachiez que votre sécurité personnelle nous tient à cœur.

Planification d'une visite à domicile

Un représentant de Santé à domicile Ontario organise la visite à l'avance, et en général, vous recevez un appel avant l'arrivée de la personne à votre domicile. Cette personne portera une pièce d'identité munie de sa photo, sur laquelle figurent son nom et le nom de notre organisme.

Votre sécurité

Les services sont couverts par l'Assurance santé de l'Ontario. Vous n'aurez donc jamais à fournir des renseignements bancaires comme un numéro de compte bancaire, de carte de crédit ou de carte de débit, ou un NIP aux employés ou aux fournisseurs de services de Santé à domicile Ontario. Il se peut que nous demandions aux patients qui présentent une demande de placement en foyer de soins de longue durée de fournir certains renseignements financiers comme leur numéro de Sécurité de la vieillesse, mais nous ne leur demanderons jamais leurs numéros de comptes bancaires, de cartes de crédit ou de cartes de débit. Si nous vous demandons des renseignements personnels, nous expliquerons la raison pour laquelle nous les recueillons et nous vous demanderons la permission de les utiliser à ces fins.

Votre protection et celle de votre domicile

Vous et votre famille jouez un rôle clé dans votre sécurité à la maison. Votre équipe de soins peut vous offrir des suggestions pour rendre votre domicile sécuritaire.

Vérifiez toujours l'identité de tout inconnu qui frappe à votre porte. Gardez vos objets de valeur comme les cartes de crédit, les cartes bancaires et l'argent comptant cachés ou sous clé à votre domicile lorsque vous recevez des visiteurs. **NE DONNEZ JAMAIS** vos NIP au téléphone. Si vous soupçonnez qu'une personne n'est pas qui elle dit être, ne la laissez pas entrer chez vous. Communiquez immédiatement avec le service de police local.

Prévention des mauvais traitements

Santé à domicile Ontario prend au sérieux les allégations de toutes les formes de mauvais traitements. Si vous ou une personne que vous connaissez subissez de mauvais traitements, veuillez composer le 211 (disponible 24 heures sur 24, sept jours par semaine) ou consultez le site Web à Violence / Agression de 211 Ontario. Vous pouvez aussi nous contacter au 310-2222 pour obtenir des renseignements sur les services de soutien disponibles.

Si vous avez été blessé par Santé à domicile Ontario ou par un fournisseur de services, veuillez composer le 310-2222 pour nous le signaler. Nous mènerons immédiatement une enquête de façon confidentielle et juste.

En cas d'urgence, composez le 911.

Prévention et contrôle des infections

Nos employés et les organismes fournisseurs de services sous contrat se sont engagés à maintenir un environnement sécuritaire pour les patients en réduisant la transmission des maladies infectieuses. Il s'agit de suivre les mesures de prévention et de contrôle des infections normalisées telles que soumettre les patients à des tests de dépistage pour des maladies aiguës, se laver les mains, nettoyer l'équipement partagé avec d'autres et porter l'équipement de protection individuelle comme un masque, des gants et une blouse, au besoin.

Comment pouvez-vous aider?

- Se laver les mains est vraiment la meilleure façon de prévenir les infections. Utilisez soit du savon et de l'eau, soit un désinfectant pour les mains à base d'alcool de 70 %. Il est aussi important de rappeler aux membres de la famille et aux amis de se laver les mains avant de rendre visite et avant de quitter la chambre, ainsi qu'avant de fournir des soins.
- Parlez à votre fournisseur de soins primaires ou à votre bureau de santé publique local pour vous assurer que vous avez reçu les derniers vaccins requis.

Veuillez aviser le personnel si vous ne vous sentez pas à l'aise ou si vous avez de nouveaux symptômes comme la toux ou la fièvre.



PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE

Dans le cas où une urgence dans votre communauté pourrait compromettre votre sécurité ou entraver la prestation de vos soins, il est important que vous soyez bien préparé et que vous ayez un plan d'urgence en place pour que des membres de la famille, des amis ou des voisins vous fournissent du soutien au besoin. Vous devez vous assurer d'avoir les médicaments dont vous pourriez avoir besoin ainsi qu'une batterie de secours pour l'équipement médical essentiel au besoin.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la préparation aux situations d'urgence, visitez le site Web ontario.ca/fr/page/un-ontario-securitaire-entraine-et-prepare.



CONNAISSEZ LES RISQUES



DRESSEZ UN PLAN



PRÉPAREZ UNE TROUSSE



SOYEZ BIEN INFORMÉ

SÉCURITÉ DES MÉDICAMENTS ET CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Tout le monde a un rôle à jouer lorsqu'il est question de sécurité des médicaments. Connaître les médicaments que vous prenez et savoir quels en sont les effets constituent une première étape importante en ce sens.

Comment gérer vos médicaments de façon sécuritaire

- Gardez une liste à jour de vos médicaments, comme vos médicaments sur ordonnance, vos vitamines, vos médicaments en vente libre ou vos produits de santé naturels. Indiquez le nom et la dose des médicaments ainsi que comment et quand vous devez les prendre.
- Gardez cette liste avec vous en tout temps, dans votre porte-monnaie par exemple, pour que vous puissiez facilement la présenter à votre équipe de soins de santé au besoin.
- Gardez le nom et le numéro de téléphone de votre pharmacie dans un endroit facile d'accès, par exemple sur votre réfrigérateur.
- Si vous avez des questions sur la gestion de vos médicaments, communiquez avec votre équipe de soins de santé.

Comment entreposer et éliminer les médicaments de façon sécuritaire

- Gardez vos médicaments hors de la vue et de la portée des enfants et des adultes qui risquent de se désorienter.
- Rangez vos médicaments dans des armoires munies de serrures de sécurité ou dans des coffres verrouillés, et ce après chaque usage.
- Entreposez les médicaments dans leur contenant d'origine et, pour éviter de les confondre, gardez-les à l'écart des médicaments des autres membres de votre famille.
- Ne jetez pas des médicaments non utilisés à la maison. Apportez-les à votre pharmacie, qui s'occupera de les jeter de façon sécuritaire. Visitez ce lien pour obtenir plus de renseignements : healthsteward.ca/fr/rapporter-des-medicaments.



Vous connaissez le programme MedsCheck?

Vous pourriez avoir un entretien individuel gratuit avec un pharmacien dans le cadre du programme MedsCheck. Le pharmacien passera en revue tous vos médicaments et s'assurera que vous savez comment les prendre correctement. Il vous montrera comment utiliser vos inhalateurs, vous indiquera les effets secondaires éventuels des médicaments que vous prenez et vous expliquera comment éviter les interactions indésirables avec d'autres médicaments, entre autres choses.

Vous pouvez obtenir un examen MedsCheck à votre pharmacie si vous vivez en Ontario, si vous possédez une carte Santé valide de l'Ontario et si vous :

- Prenez trois médicaments d'ordonnance ou plus pour un problème de santé chronique, OU si vous
- avez reçu un diagnostic de diabète de type 1 ou de type 2.



Si vous ne pouvez pas vous rendre à une pharmacie, un pharmacien peut vous rendre visite chez vous. Parlez à votre pharmacien ou à votre équipe de soins de santé afin de fixer un rendez-vous pour obtenir un examen Medscheck.

Le **Programme de médicaments de l'Ontario** couvre une grande partie du coût d'environ 5000 médicaments sur ordonnance pour les personnes admissibles qui reçoivent des services de Santé à domicile Ontario. Le coordonnateur de soins déterminera l'admissibilité à ce programme lors de l'évaluation initiale et des évaluations continues.

Qu'arrive-t-il si vous prenez trop de médicaments?

Les médicaments, surtout ceux qui sont injectés dans le corps, peuvent être nocifs s'ils ne sont pas pris ou donnés selon les indications de votre équipe de soins de santé. Une surdose de médicaments peut survenir si vous prenez trop de médicaments à la fois, que ce soit par accident ou par exprès. Une trop grande quantité de médicaments dans le corps peut entraîner des symptômes ou des effets secondaires indésirables.

Les symptômes d'une surdose ou d'une dose insuffisante varient selon les médicaments et peuvent comprendre les suivants :

- Forte douleur à la poitrine
- Mal de tête sévère
- Anxiété
- Difficulté à respirer
- Confusion
- Hallucinations
- Agitation extrême
- Changement de la température du corps
- Crise ou convulsion
- Perte de conscience
- Changements de couleur de la peau (bleuâtre ou rouge)
- Respiration anormale
- Rythme cardiaque rapide, lent ou irrégulier

IMPORTANT : Si vous soupçonnez une surdose, obtenez de l'aide immédiatement en composant le 911 ou en appelant le Centre antipoison de l'Ontario au 1 800 268-9017. Une surdose est considérée comme une urgence médicale, et en obtenant rapidement des soins médicaux, vous pouvez aider à prévenir la mort ou des conséquences durables sur la santé.



PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE

Les fournisseurs de soins de santé ont besoin de vos renseignements personnels sur la santé pour être en mesure de vous fournir des services. Santé à domicile Ontario recueille des renseignements personnels sur votre santé auprès de vous, de votre mandataire spécial ou d'autres fournisseurs de soins de santé qui participent à la prestation de vos soins.

Personnes à qui nous communiquons de l'information

Les renseignements personnels sur votre santé sont transmis aux personnes et aux organismes qui vous fournissent des soins de santé. Ces personnes ou organismes peuvent comprendre les suivants : médecins, thérapeutes, infirmières, hôpitaux, foyers de soins de longue durée et organismes communautaires. Nous pouvons aussi communiquer vos renseignements personnels sur la santé à vos contacts personnels et à d'autres personnes avec votre permission.

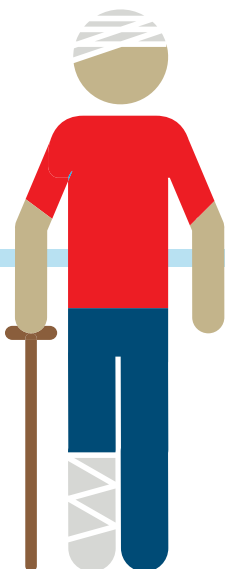


Comment nous protégeons vos renseignements personnels sur la santé

Nous utilisons diverses mesures de sécurité pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé. Exemples : chiffrement des données, restrictions d'accès, politiques et procédures, formation du personnel et vérifications.

Vous voulez obtenir de plus amples renseignements?

Vous trouverez la déclaration des pratiques d'information sur notre site Web à l'adresse ontariosanteadomicile.ca/privée.



Vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la protection de la vie privée?

Pour toute question concernant le consentement ainsi que la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels sur la santé ou pour obtenir une copie de vos renseignements personnels sur la santé, veuillez visiter notre site Web ou communiquer avec notre équipe de protection de la vie privée au 310-2222.

PARLEZ-NOUS UN PEU DE VOTRE EXPÉRIENCE

En écoutant les commentaires des patients et de leur famille, nous suivons une valeur fondamentale qui guide nos efforts. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous, si vous avez des questions, des préoccupations ou des compliments à nous transmettre au sujet des services que vous recevez. Votre rétroaction ne nuira pas à la qualité des soins que vous recevez.

Vos préoccupations et vos plaintes

ÉTAPE 1

Communiquez avec votre coordonnateur de soins pour discuter de vos questions ou de vos préoccupations. Cette personne connaît bien votre situation et veut savoir ce qui fonctionne bien pour vous et ce qui peut être amélioré. Elle collaborera avec vous, votre famille ou votre soignant pour régler vos préoccupations. La plupart des plaintes déposées par les patients sont réglées à cette étape.

ÉTAPE 2

Si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction après en avoir discuté avec votre coordonnateur de soins, vous pouvez demander de parler à son gestionnaire. Si votre plainte n'est toujours pas réglée après en avoir discuté avec un gestionnaire, vous pouvez demander un examen formel. Le gestionnaire vous indiquera la marche à suivre. Vous pouvez aussi communiquer directement avec l'équipe des relations avec les patients en composant le 310-2222.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision concernant votre admissibilité à un service, l'exclusion d'un service de votre plan de soins, le montant de services ou la cessation d'un service, Santé à domicile Ontario procèdera à un examen interne de la décision, suite auquel vous recevrez un avis écrit de l'issue de l'examen. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision après le processus de révision interne, vous avez le droit de porter la décision en appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé :

Commission d'appel et de révision des services de santé

151, rue Bloor Ouest, 9e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4
Téléphone : 1 866 282 2179

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de transmettre vos commentaires, vos compliments ou vos préoccupations, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de soins ou visiter notre site Web.

Joignez-vous à notre communauté de conseillers!

Votre voix, vos soins, peu importe où vous vivez : Aidez-nous à façonner les soins à domicile et en milieu communautaire

Les conseillers de Santé à domicile Ontario sont des patients, des membres de la famille et des soignants qui ont une expérience récente des soins à domicile et en milieu communautaire et qui souhaitent offrir de leur temps, leur expérience et leurs idées afin d'aider à façonner et à améliorer la prestation des soins. Nous vous encourageons à participer si :

- vous avez reçu des services de Santé à domicile Ontario ou vous y avez participé au cours des cinq dernières années.
- vous souhaitez fournir des conseils, des idées et de la rétroaction du point de vue du patient, du soignant ou de la famille.

Les conseillers peuvent choisir les activités auxquelles ils veulent participer et décider quand et comment ils souhaitent y participer, selon leur expérience, leurs intérêts et leur disponibilité. Il existe de nombreuses façons de participer, par exemple, des travaux de comités, des groupes de discussion, des examens de documents et des sondages.

Pour en savoir plus, consultez notre site Web à ontariosanteadomicile.ca/participation-communautaire, envoyez un courriel à notre équipe de participation communautaire à l'adresse électronique engagement@ontariohealthathome.ca ou composez le 1 855 276-3096.

Des soins exceptionnels – peu importe où vous habitez

Chaque jour, Santé à domicile Ontario coordonne des soins à domicile et en milieu communautaire pour des milliers de patients, partout dans la province.

Pour obtenir des renseignements sur les soins à domicile et en milieu communautaire et sur les services de placement en foyer de soins de longue durée, ou pour présenter une demande de services, veuillez composer le 310-2222.

Aucun indicatif régional n'est requis.

www.ontariosanteadomicile.ca